

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Rachel Pomatti

**COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO CERVANTES DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre

2016

Rachel Pomatti

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO CERVANTES DE PORTO ALEGRE

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientação: Prof. Dra. Maria do Rocio Fontoura
Teixeira

Porto Alegre

2016

Rachel Pomatti

COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO
INSTITUTO CERVANTES DE PORTO ALEGRE

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Aprovado em _____ de _____ de 2016.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Maria do Rocio Foutoura Teixeira
Orientadora

Profa. Dra. Eliane Lourdes da Silva Moro
Examinadora

Bibliotecária Iara Breda de Azeredo
Examinadora

El que lee mucho y anda mucho, ve mucho y sabe mucho.

Don Quijote (Miguel de Cervantes)

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho não é somente mérito meu, mas de todos que de alguma forma me apoiaram para eu conseguir chegar até aqui.

Minha gratidão pela minha família, aos meus pais pela educação e valores que me ensinaram, e para minhas irmãs pela amizade e companheirismo que sempre tivemos.

Agradeço em especial a minha filha Fernanda pelo amor incondicional. Quando entrou na UFRGS, no curso de engenharia de produção, me incentivou voltar a estudar. Devo a ela essa coragem de fazer uma segunda graduação, depois de muitos anos longe do mundo acadêmico. Obrigada minha linda. E não poderia ser melhor, pois este ano estamos nos formando juntas. Essa vitória é nossa!

Agradeço ao Instituto Cervantes de Porto Alegre, onde fiz meu estágio curricular e que me possibilitou fazer uma pesquisa que resultou neste trabalho. Agradeço de coração a bibliotecária do instituto, Iara Breda de Azeredo pela pessoa de valores e competência inigualáveis. Acompanhou-me em todas as etapas do processo de desenvolvimento da pesquisa, sempre disposta e incansável.

Aos meus queridos amigos antigos, que sempre vibraram com as minhas conquistas, e aos novos que fiz durante essa trajetória e que já fazem parte da minha vida. Aos professores que me passaram seu conhecimento e a minha orientadora professora Maria do Rocio Teixeira.

Muito obrigada a todos!

RESUMO

As bibliotecas dos centros de idioma atuam fundamentalmente no suporte informacional para suprir as necessidades de seus usuários, geralmente alunos e professores. O presente estudo de caso buscou caracterizar o comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre, especializada no ensino da língua espanhola e na divulgação da cultura dos países hispânicos. Foi selecionado um grupo formado por alunos, professores e público externo inscrito na Biblioteca da instituição, para o preenchimento de um questionário, compondo uma amostra de aproximadamente 10% do total de inscritos. A análise dos resultados demonstrou que os respondentes buscam as informações, em sua grande maioria, na internet, para a complementação das distintas atividades desenvolvidas em suas vidas. Outro aspecto encontrado na pesquisa foi de que os usuários sentem a necessidade de buscar novas informações para complementar o que já possuem. Por fim, dentre os resultados obtidos cabe mencionar que existem pessoas que ainda fazem uso de materiais impressos e que sentem a necessidade de auxílio do bibliotecário.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Necessidade de informação. Busca de informação. Uso de informação. Instituto Cervantes de Porto Alegre.

RESUMEN

Las bibliotecas de los centros de idiomas trabajan principalmente en el soporte de informaciones para satisfacer las necesidades de sus usuarios, normalmente compuesto de sus estudiantes y profesores. Este estudio de caso buscó caracterizar el comportamiento informacional de los usuarios de la Biblioteca del Instituto Cervantes de Porto Alegre, especializada en la enseñanza del idioma español y en la difusión de la cultura de los países hispánicos. Fueron seleccionados al azar a un grupo de estudiantes, profesores y público externo registrados en la biblioteca de la institución, para rellenar un cuestionario, que representa una muestra de aproximadamente el 10% del total de inscriptos. Los resultados mostraron que los que han contestado la encuesta buscan información, sobre todo en Internet, para la realización de distintas actividades de sus vidas. Otro aspecto que se ha encontrado, en el estudio, fue que los usuarios sienten la necesidad de buscar nuevas informaciones para complementar las que ya tienen. Por último, a partir de los resultados obtenidos merece destacarse que hay personas que todavía hacen uso de materiales impresos y que sienten la necesidad de la asistencia del bibliotecario.

Palabras claves: Comportamiento informacional. Necesidad de información. Búsqueda de información. Uso de la información. Instituto Cervantes de Porto Alegre.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Comparação do grau de formação dos pesquisados	26
Gráfico 2 – Distribuição da faixa etária entre o público da pesquisa	27
Gráfico 3 – Tipo de materiais utilizados para o desenvolvimento das atividades de aprendizagem/ensino do espanhol	28
Gráfico 4 – Motivos que levam os pesquisados a buscar informações em espanhol	28
Gráfico 5 e 6 – Conhecimento da Biblioteca e Usuários que utilizam a Biblioteca.....	29
Gráfico 7 – Relação dos materiais que a Biblioteca oferece segundo os pesquisados	30
Gráfico 8 – Relação dos materiais mais utilizados pelos usuários	31
Gráfico 9 – Frequência de uso da Biblioteca.....	31
Gráfico 10 – Período em que os usuários utilizam a Biblioteca.....	32
Gráfico 11 – Motivos pelos quais os pesquisados utilizam a Biblioteca.....	33
Gráfico 12 – Como o usuário procede para buscar a informação na Biblioteca	33
Gráfico 13 – Motivos pelos quais os pesquisados não utilizam a Biblioteca.....	34
Gráfico 14 – Necessidade dos usuários realizarem pesquisas complementares para desempenho de suas atividades	34
Gráfico 15 – Local de pesquisa de acordo com o tipo de atividade	35
Gráfico 16 – Forma de realizar a busca de informações para o aprendizado da língua	36
Gráfico 17 – Aplicação das informações encontradas nas buscas.....	36

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relatório anual de empréstimos	13
Quadro 2 – Estatísticas das Biblioteca	14

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	CONTEXTO DE ESTUDO: BIBLIOTECA DO INSTITUTO CERVANTES	12
3	BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS	15
4	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	17
4.1	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO	19
4.2	BUSCA DE INFORMAÇÃO	20
4.3	USO DE INFORMAÇÃO	21
6	METODOLOGIA	24
6.1	TIPO DE ESTUDO	24
6.2	SUJEITOS DO ESTUDO	24
6.3	INSTRUMENTO E PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS	25
8	CONCLUSÃO	38
	REFERÊNCIAS	40
	APÊNDICE A - MODELO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43

1 INTRODUÇÃO

Atualmente é de relevante importância a necessidade de falar e compreender mais de um idioma tanto para o trabalho, como para a educação e para o lazer. O ensino de um segundo idioma nas escolas nem sempre supre as condições necessárias para o aprendizado, de forma que o aluno tenha um grau razoável de conhecimento e domínio de uma língua estrangeira, quer seja pela quantidade de alunos em sala de aula, pela carga horária muito baixa ou também pela falta de professores qualificados, entre outros. Os centros de idiomas, por uma série de fatores, como professores nativos, método e material didático de boa qualidade, propiciam ao aluno a possibilidade de aprender uma língua estrangeira com melhor aproveitamento e resultado.

Neste contexto, as bibliotecas dos centros de idiomas atuam como suporte informacional para suprir as necessidades de seus usuários. Sua missão é oferecer material específico e adequado para o ensino do idioma, bem como proporcionar uma vivência cultural do país estudado. O aprendizado da língua escolhida acontece mais facilmente, uma vez que o aluno faz uma espécie de imersão no idioma e o contato com a literatura, cinema, música, gastronomia estão mais presentes nas atividades desenvolvidas pelos professores.

O propósito desta pesquisa foi realizar um estudo para verificar o comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Instituto Cervantes.

As bibliotecas situadas nos centros de línguas servem como apoio ao ensino de um novo idioma, o que torna o estudo relevante para obter-se um panorama geral de seu funcionamento e como as informações atendem as expectativas dos seus usuários.

A escolha pela Biblioteca do Instituto Cervantes deu-se pelo interesse da autora no assunto e da própria instituição, que pensava em realizar uma pesquisa nesta área, uma vez que são poucos os estudos que constam na literatura que tratam especificamente de comportamento informacional em centros de idiomas. De posse dessa informação, a pesquisa, além de servir para a realização de TCC do curso de Biblioteconomia, também poderá beneficiar a tomada de decisões e planejamento de melhorias da referida Biblioteca.

A pesquisa busca a caracterização do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre e, por consequência, a verificação da qualidade das informações oferecidas pela unidade de informação de acordo com as expectativas e necessidades de seus usuários.

De maneira mais ampla, outros centros de idiomas poderão fazer uso dos resultados deste estudo para ampliar suas próprias experiências.

São os objetivos do trabalho:

Caracterizar o comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do Instituto Cervantes da cidade de Porto Alegre (RS), especializada no ensino do idioma espanhol.

- a) verificar a visão do público usuário do Instituto Cervantes de Porto Alegre quanto ao conhecimento das fontes oferecidas pela Biblioteca;
- b) identificar as fontes de informação mais buscadas pelos usuários;
- c) verificar se o acervo supre as necessidades de informação dos usuários;
- d) identificar as ferramentas de pesquisa mais utilizadas pelos usuários da Biblioteca;
- e) identificar a finalidade de uso da informação buscada (profissional, pessoal, etc.);
- f) coletar sugestões dos usuários para as melhorias, ou adequação, quanto ao nível das informações/conteúdos oferecidos pela unidade de informação.

A próxima sessão descreve o Instituto Cervantes e sua atuação no mundo, bem como sua Biblioteca onde a pesquisa foi realizada.

2 CONTEXTO DE ESTUDO: BIBLIOTECA DO INSTITUTO CERVANTES

O Instituto Cervantes (IC) é uma instituição criada em 1991 e mantida pelo governo da Espanha, segundo dados obtidos em seu site. A sede central da Instituição localiza-se em Madri e em Alcalá de Henares, cidade de nascimento do escritor Miguel de Cervantes. Possui unidades em todos os continentes, totalizando mais de 70 centros. O ensino do espanhol segue o padrão utilizado pela União Europeia, denominado Marco Comum Europeu de Referência, usando um método denominado comunicativo.

Os principais objetivos e funções do Instituto Cervantes são:

- a) organizar cursos gerais e especiais de língua espanhola, bem como as outras línguas co-oficiais na Espanha;
- b) emitir, em nome do Ministério da Educação, Diplomas de Espanhol como Língua Estrangeira (DELE) e organizar os exames para obtê-lo;
- c) atualizar métodos de ensino e formação de professores;
- d) apoiar o trabalho de hispanistas;
- e) participar de programas de extensão de língua espanhola;
- f) realizar atividades de difusão cultural em colaboração com outras organizações espanholas e latino-americanas e instituições dos países de acolhimento.

A Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre está localizada na Rua João Caetano, 285, no Bairro Três Figueiras, desde 2007. Atende alunos matriculados nos diversos níveis de ensino do idioma espanhol e é aberta à comunidade em geral. Possui um acervo de qualidade, composto de cerca de 8.000 documentos representativos da cultura espanhola e dos países de língua hispânica. Por sua especificidade, as obras do acervo são predominantemente em espanhol, mas é possível encontrar alguns volumes em catalão, galego, basco e português. Anualmente novas aquisições são feitas.

A Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre é uma biblioteca especializada e pública e está ligada administrativamente ao Instituto Cervantes, em sua sede em Madri, que coordena atualmente cerca de 60 bibliotecas ao redor do mundo. Essas bibliotecas estão localizadas em: Amã, Argélia, Atenas, Beirute, Belgrado, Belo Horizonte, Berlim, Brasília, Bremen, Bruxelas, Bucareste, Budapeste, Bordéus, Casablanca, Chicago, Cracóvia, Curitiba, Dublin, Cairo, Istambul, Estocolmo, Fez, Frankfurt, Hamburgo, Lisboa, Londres, Lyon, Madri, Manchester, Manila, Marrakech, Milão, Moscou, Munique, Nápoles, Nova Deli, Nova York, Orã, Paris, Pequim, Porto Alegre, Praga, Rabat, Recife, Rio de Janeiro, Roma,

Salvador, São Paulo, Shanghai, Sidnei, Sofia, Tânger, Tel Aviv, Tetuão, Tóquio, Toulouse, Tunez, Utrecht, Varsóvia e Viena. A Biblioteca do IC tem como missão divulgar a língua e a cultura dos países hispânicos proporcionando atividades culturais em colaboração com outras organizações.

O acervo da Biblioteca se estrutura com:

- a) obras de referência;
- b) literatura espanhola e hispano-americana;
- c) material para o ensino e aprendizagem da língua espanhola (livros, CD-ROMs, DVDs);
- d) linguística;
- e) filmes e documentários (DVDs) espanhóis e hispano-americanos;
- f) música espanhola e hispano-americana;
- g) obras de história, arte, geografia e biografias;
- h) periódicos e revistas;
- i) turismo.

O quadro de funcionários da Biblioteca é composto por apenas uma bibliotecária. Os usuários da biblioteca são, em sua grande maioria, alunos e professores do próprio Instituto Cervantes, mas também há público externo não vinculado à instituição.

O relatório anual da Biblioteca, relativo ao período de 01/06/2015 a 31/05/2016, mostra:

Quadro 1 – Relatório anual de empréstimos

Número de empréstimo por categoria	
Alunos	470
Professores	356
Usuários externos	134
Empréstimos Total	960
Total de renovações no período	
Renovações	1746

Fonte: Pomatti, 2016

Quadro 2 – Estatísticas das Biblioteca

Quantidade de usuários ativos	
Usuários ativos	163
Novos	64
Antigos	99
Número de visitas presenciais no período	
Visita presencial	2472
Quantidade de buscas realizadas no catálogo on-line	
Buscas no catálogo	859
Total de visitas guiadas e número total de participantes	
Visitas guiadas	112 participantes em 12 sessões

Fonte: Pomatti, 2016

A próxima sessão segue com a descrição do referencial teórico que embasa este trabalho, com conceitos essenciais como bibliotecas especializadas e comportamento informacional (necessidade, busca e uso da informação) de usuários em unidades de informação.

3 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Segundo Figueiredo (1979, p.10), “as bibliotecas especializadas começaram a surgir no início do século XX por causa do crescimento nas áreas de ciência e tecnologia”.

As primeiras bibliotecas especializadas se organizaram dentro das universidades, mais tarde foram se estabelecendo em departamentos especializados ou faculdades e, cada uma deles iniciou a coleção de documentos relativos à sua área específica. Dentro deste contexto, a literatura apresenta muitos conceitos para definir uma biblioteca especializada.

Para Cezarino (1978, p. 238) "As bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto".

Salasário (2000, p. 105) exemplifica que existem três princípios teóricos quanto a seu conceito: os que se prendem ao acervo que a biblioteca possui e disponibiliza ao usuário, os que tratam do tipo de usuário que a frequenta e os que associam o tipo do acervo ao tipo de usuário que a biblioteca possui.

Conforme Figueiredo (1978), a biblioteca especializada tem como objetivos o armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde esta está inserida. Complementando, Targino (1988) coloca que os objetivos de uma biblioteca devem ser coerentes e estar relacionados às outras ações da biblioteca.

Corroborando, Miranda (2007), afirma que as bibliotecas especializadas têm como objetivo facilitar o processo de recuperação de informações específicas. Seus usuários geralmente constituem uma clientela especializada e limitada com um nível elevado de qualificação, o que os torna mais exigentes nas solicitações das suas pesquisas por serem mais complexas. A autora destaca as funções das bibliotecas especializadas:

- fornecer informação rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
- realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- disseminar seletivamente a informação;
- proporcionar o acesso a base de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;
- permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área. (MIRANDA, 2007, p. 87).

A literatura tem mostrado que a biblioteca especializada é a união de acervo especializado e usuário com objetivo de atender as necessidades informacionais de seu público, de forma que possibilite a recuperação das informações de modo satisfatório.

4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Desde 1930 os estudos de usuário aparecem na literatura científica da área de Ciência da Informação. Desde então, as técnicas e métodos utilizados tem sofrido uma constante evolução e, atualmente, surge um modelo mais focado no indivíduo de acordo com uma perspectiva cognitivista. (SANTOS; CALDAS, 2016) Para as autoras o estudos de usuários e o comportamento informacional “se referem a estudos de comportamento de busca e uso de informações por parte de usuários para atender a uma necessidade, diferenciando-se na forma de abordagem que, na primeira, é focada no sistema e na segunda, no usuário.” (SANTOS; CALDAS, 2016, p. 92).

Logo, o estudo de comportamento informacional é decorrente dos estudos de usuários. Santos e Caldas (2016, p. 93) definem o comportamento informacional como o “[...] processo de busca e utilização da informação, por parte do indivíduo, quando este se depara com uma lacuna de conhecimento, e age no sentido de buscar informações para suprir essa falha.”

Para Wilson (2000), comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida.

Segundo os autores Wilson (1999) e Choo (2006), o estudo sobre como as pessoas se comportam quando buscam e usam a informação surgiu em 1948, na conferência sobre informação científica da Royal Society, na qual foram apresentados trabalhos sobre comportamento de busca de informação de cientistas britânicos e sobre o uso da biblioteca do Museu de Ciências de Londres. O termo comportamento informacional é conhecido internacionalmente como *information behavior*.

Em 1980, os estudos sobre comportamento e necessidades informacionais se voltaram ao usuário e o seu papel na transferência da informação deixando de dar ênfase meramente ao sistema.

No início da década de 80, Wilson (1981), concebeu um modelo de comportamento informacional, inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas dos indivíduos. O contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam. As barreiras que interferem na busca de informação surgiriam deste mesmo contexto.

Pouco anos depois, Dervin (1983) desenvolveu o modelo do *sense-making*, constituído pelos seguintes elementos: a situação, em tempo e espaço, seria o contexto no qual surge o problema informacional; a lacuna (*gap*), que seria a distância entre a situação contextual e a situação desejada (incerteza); o resultado, que representa a consequência do processo de *sense-making*.

A partir de uma necessidade de informação o usuário busca formas de obter os resultados satisfatórios para suprir essa necessidade. Embora dentro de um mesmo grupo exista um padrão de comportamento de busca da informação, existem fatores internos (sentimento) e externos (ambientais, demográficos, econômicos e sociais) que influenciam o usuário na forma de realizar a busca. (MARTÍNEZ; ODDONE, 2007).

Segundo Araújo (2016), nos anos 90, o modelo de estudos de comportamento informacional começou a ganhar mais consistência e visibilidade passando a dar mais ênfase no cognitivismo que até então desconsiderava os aspectos sociais e contextuais dos usuários da informação estudados, o que preconizou a atual Sociedade do Conhecimento e da Aprendizagem.

Para Savolainen (2008), os modelos teóricos como construcionismo, etnometodologia, interacionismo e pragmatismo passaram a estar cada vez mais presente nos estudos de usuários, e um novo conceito o de “práticas informacionais”, foi proposto como uma alternativa ao conceito de “comportamento informacional”. No Brasil, manifestações dessa proposta são, entre outras, a abordagem interacionista de estudos de usuários (ARAÚJO, 2012) e o conceito de “interagente”. (CORRÊA, 2014).

Segundo Araújo (2012), o qual aponta interação com significado de “ação recíproca”, ou seja, uma ação ou influência exercida por algo pode ser também afetada por esse algo, conclui que dentro de uma visão interacionista, o usuário não é totalmente determinado pelo ambiente, nem é totalmente isolado ou alheio a ele. É o resultado de uma combinação entre esses elementos.

Dias e Chaves Filho (2003) afirmam que o significado mais amplo da palavra interatividade, “baseada em termos não computacionais, [significa] um espaço aberto à discussão e à negociação, que permite a participação de interlocutores”. Para os autores, interação combina os termos ‘inter’ e ‘ação’, “cujo significado clássico, “ação entre”, retrata basicamente a atuação de um agente em outro, em relação de mutualidade.” (DIAS; CHAVES FILHO, 2003, p.34). A análise feita por Dias e Chaves Filho, conclui que o conceito de interatividade propõe uma nova configuração do processo comunicacional no qual existe uma troca, uma ação partilhada, que favorece a participação de interlocutores e a intervenção dos

envolvidos, um espaço aberto à discussão e negociação, à leitura e produção crítica e analítica.

Com base na revisão de literatura sobre estudo de usuários no Brasil, a pesquisa bibliográfica feita de 1970 a 2014, por Correa (2014) sobre a presença do termo “interação” em periódicos científicos, procurou propor uma reflexão para a substituição do termo “usuário” para o termo “interagente”, a fim de tornar mais adequada ao perfil contemporâneo. Trata-se de uma mudança cultural, não somente na questão terminológica, mas o entendimento que hoje os interagentes são coautores de boa parte da informação que circula em diversos canais, e podem contribuir como construtores e autores do conhecimento em parceria com bibliotecários. (CORRÊA, 2014).

4.1 NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

Segundo Wilson (1981), o conceito de necessidade informacional é uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, portanto não pode ser acessada pelo observador. A necessidade só pode ser descoberta por dedução, através do comportamento, ou por ato de enunciação da pessoa que a detém. O autor também tipifica as necessidades em cognitivas, afetivas e fisiológicas. Seguindo a mesma linha de pensamento subjetivo Morgan e King em 1971¹ (*apud* WILSON, 1981), relatam que as necessidades emergem a partir de três tipos de motivos: fisiológicos (fome ou sede, por exemplo); desconhecimento (incluindo curiosidade e estímulo sensorial); sociais (desejo de aprovação, *status* etc.).

Por outro ângulo, Derr afirmou que a necessidade informacional não é um estado psicológico, e sim uma condição objetiva: "É a relação que existe entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo". (DERR, 1983, p. 276). O desejo de ter uma informação também não é razão suficiente para dizer que há necessidade de informação, assim como o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma. As duas condições que devem estar presentes para que se possa dizer que há necessidade de informação são: presença de um "propósito" para a informação e que a informação em questão contribua para alcançar este propósito. (DERR, 1983).

Embora os enfoques sejam abordados por ângulos distintos, os elementos que se identificam entre os dois autores é que a necessidade informacional sempre ocorre por um motivo ou propósito e a natureza de processo é cognitiva.

¹ MORGAN, C. T.; KING, R. A. **Introduction to psychology**. 4th ed. New York: McGraw-Hill, 1971.

4.2 BUSCA DE INFORMAÇÃO

Choo (2006) define a busca de informação como um processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo. Descreve três estágios onde ela ocorre: o **reconhecimento** das necessidades de informação, que leva à **busca** e depois ao **uso** da informação. Na prática esses estágios se desdobram e entrelaçam entre si. Segundo o mesmo autor, quando as pessoas buscam algum tipo de informação que possa modificar seu estado de conhecimento, o fazem sob influência nos níveis cognitivo, afetivo e situacional. (CHOO, 2006).

Ellis, em 1989, elaborou um modelo do comportamento humano na busca informacional centrado em aspectos cognitivos de busca de informação. O modelo foi estruturado definindo seis características de busca: iniciar (atividades de início da busca); encadear (prosseguir a busca); navegar (busca semidirigida em locais potenciais de busca); diferenciar (filtrar e selecionar); monitorar (continuar revendo as fontes identificadas como essenciais); extrair (trabalhar sistematicamente com as fontes de interesse); verificar (conferir a veracidade das informações) e finalizar. A importância do modelo de Ellis reside no fato de resultar de pesquisa empírica e de ter sido testado em diversos estudos (WILSON, 1999). "As inter-relações ou interações entre essas categorias em qualquer padrão individual de busca informacional dependerão das circunstâncias específicas da busca em questão naquele momento particular" (ELLIS, 1989, p. 178).

Kuhlthau (1991) acrescentou ao modelo de Ellis uma associação entre sentimentos, pensamentos e atitudes. Segundo a autora, o processo de busca de informação é centrado no indivíduo, formando-se através da construção pessoal, na qual o usuário parte da informação para criar novos conhecimentos. As fases propostas por Kuhlthau são:

- Fase 1 – Início – O usuário sabe que lhe falta conhecimento ou entendimento. Os principais sentimentos são de incerteza e de apreensão. Suas principais tarefas seria a de reconhecer as necessidades de informação e suas principais ações seriam a discussão de tópicos e acessos.
- Fase 2 – Seleção – A principal tarefa do indivíduo é o de identificar e selecionar tópicos gerais para investigação ou achar um meio de consegui-los. Não explicita sentimentos específicos.
- Fase 3 – Exploração – O sentimento descrito é o de confusão, incerteza e dúvida. A ação requerida do usuário é a busca de informações relevantes de um tópico genérico.
- Fase 4 – Formulação – O sentimento do usuário oscila entre a incerteza e a confiança. Sua principal ação é o direcionamento do estudo. A autora coloca esse momento como decisivo.
- Fase 5 – Coleta – Principal tarefa do indivíduo é seguir o caminho e coletar as informações para sua dúvida. Seus principais sentimentos são o de confiança. Sua principal ação é uma maior interação com sistemas de informação.
- Fase 6 – Apresentação – Fase conclusiva. Os principais sentimentos do usuário são o alívio, a satisfação ou o descontentamento. Suas ações se resumem às apresentações do resultado. (KUHALTHAU, 1991, p. 366).

O modelo sugere que o estado emocional inicial de incerteza, confusão e ambiguidade associado à necessidade de buscar informação vai sendo substituído por confiança e satisfação à medida que avança na busca e na hipótese de que o indivíduo está obtendo sucesso.

4.3 USO DE INFORMAÇÃO

O estudo das necessidades e usos da informação, segundo Choo (2006), possui caráter transdisciplinar, proporcionando a existência de uma diversidade de pesquisas, abordagens e modelos. Afirma a importância de se constituir uma estrutura teórica, que surge como necessária para dar consenso sobre os elementos que definem a análise das necessidades e usos da informação pelos diversos usuários. O autor destaca que:

Um modelo de uso da informação deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam. Partimos da posição de que o usuário da informação é uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. (CHOO, 2006, p. 83).

A consequência do uso da informação é uma alteração no estado do conhecimento do indivíduo ou de sua capacidade de agir. Portanto, o uso da informação serve para a solução de problemas, responder a um questionamento, entendimento de situações, negociações ou na tomada de decisões, através da seleção e do processamento da informação.

No mesmo entendimento, Taylor (1991² *apud* CHOO, 2006) enfatizou que os padrões de uso da informação são distintos, uma vez que, são grupos de pessoas diferentes e que cada um desenvolve uma forma para solucionar um problema.

O uso da informação é, segundo Choo (2006), apresentado em oito classes propostas originalmente por Taylor (1991³ *apud* CHOO, 2006):

- a) esclarecimento, dar um significado a uma situação;
- b) compreensão do problema;
- c) instrumental onde a informação é usada para que o indivíduo saiba o que e como fazer;
- d) factual onde a informação é usada para descrever uma realidade;
- e) confirmativa onde a informação é usada para verificar outra informação;

² TAYLOR, R.S. Information use environments. In: DERVIN, B.; VOIGT, M. J. (Orgs.). **Progress in communication science**. Norwood: Ablex Publishing, 1991.

³ *Ibid.*

- f) projetiva onde a informação pode prever um acontecimento futuro;
- g) motivacional onde a informação é usada para iniciar ou manter o envolvimento do indivíduo;
- h) pessoal ou política onde a informação é usada para criar relacionamentos ou satisfação pessoal.

A próxima sessão descreve dois trabalhos encontrados na literatura brasileira semelhantes ao realizado na Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre. Os trabalhos encontrados corroboraram para a realização deste estudo.

5 ESTUDOS REALIZADOS

Na literatura da área são poucos os estudos relatados sobre o comportamento informacional em centros de idiomas. Cabe aqui citar alguns destes estudos de caso.

O primeiro trata-se do *Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa realizado na Aliança Francesa em João Pessoa* (FIGUEIREDO; PAIVA, 2016) – que analisou o comportamento de busca e uso da informação dos seus usuários a partir do modelo desenvolvido por David Ellis (1989). Os resultados obtidos na pesquisa possibilitaram fazer um diagnóstico de como o usuário se comporta perante a busca e uso da informação na mediateca, bem como possibilitou caracterizar o perfil dos usuários quanto ao uso das fontes de informação e às barreiras de acesso à informação. Os usuários têm interesse em pesquisar as mais variadas fontes informacionais, com necessidades parecidas, porém com comportamento distinto diante da busca e uso da informação.

O segundo estudo de caso *Biblioteca escolar em cursos de idiomas como suporte informacional no aprendizado de língua estrangeira: estudo de caso do Centro Interescolar de Línguas (CIL) de Brasília* (SANTOS, 2013), afirma que embora o objeto do estudo é distinto pela biblioteca estar vinculada uma instituição escolar, o resultado demonstra o quanto a biblioteca especializada em línguas é participante do processo de ensino e aprendizagem de um idioma, assim como a atuação de um bibliotecário que oriente e facilite a recuperação dos itens mais pertinentes ao usuário.

Estes são dois estudos de casos do comportamento informacional em centros de idioma ressaltam o quanto é importante associar o uso da biblioteca e das fontes de informação que as mesmas oferecem, na aprendizagem de um novo idioma.

A sessão a seguir, apresenta a metodologia que foi utilizada para a realização desta pesquisa.

6 METODOLOGIA

Nesta seção são especificados os aspectos metodológicos que foram delineados para a realização da pesquisa, como: tipo de estudo, sujeitos do estudo, instrumento de coleta de dados, limitações do estudo e tratamento dos dados.

6.1 TIPO DE ESTUDO

O presente estudo foi classificado segundo a metodologia proposta por Gil (2002). Quanto à natureza, a pesquisa classifica-se como aplicada, cujo objetivo é gerar conhecimento para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, abrangendo interesses locais. Quanto aos objetivos, é definida como pesquisa descritiva, uma vez que descreve as características de determinada população ou fenômeno, podendo também estabelecer relações entre variáveis.

A pesquisa possui uma abordagem qualitativa por não analisar dados quantificáveis, mas sim aspectos relacionados ao comportamento informacional de seus usuários.

Em relação ao procedimento da pesquisa, é um estudo de caso, pois focaliza uma única instituição, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico, como é o estudo do comportamento informacional dos usuários da Biblioteca do IC.

Yin (2001, p. 32) afirma que:

o estudo de caso é uma forma de fazer pesquisa social empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto de vida real, especificamente quando os limites entre fenômeno e o contexto não estão claramente definidos e na situação em que múltiplas fontes de evidências são usadas.

Em síntese a pesquisa procura verificar, através de um estudo de caso, o comportamento informacional dos usuários da instituição.

6.2 SUJEITOS DO ESTUDO

Os sujeitos desta pesquisa são alunos do curso regular de espanhol do Instituto Cervantes de Porto Alegre, os quais totalizam atualmente 100 estudantes, professores do IC e usuários externos à instituição. A amostra foi constituída por alunos matriculados em nível A, B e C, os professores que fazem parte do quadro de profissionais e usuários da Biblioteca externos à instituição, ou seja, pessoas que não estão vinculadas à instituição, porém utilizam as informações oferecidas pela Biblioteca.

6.3 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de um questionário impresso, aplicado pelo pesquisador, composto por perguntas fechadas (APÊNDICE A) no mês de setembro de 2016. Os sujeitos do estudo foram alunos e professores do IC, e usuários externos à instituição.

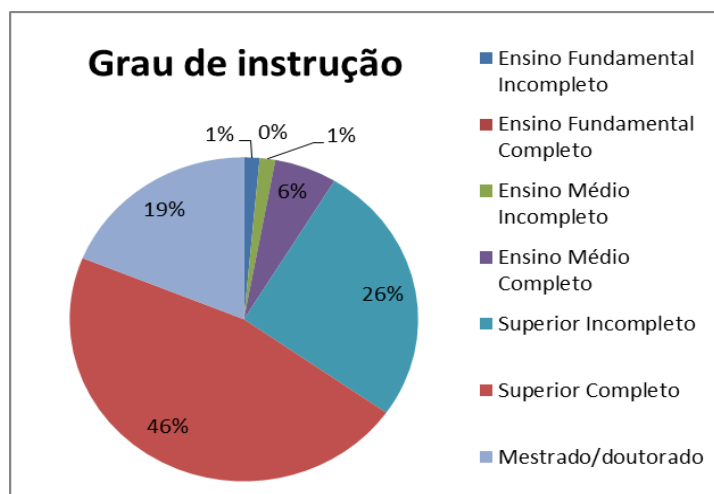
Os dados da pesquisa foram tabulados e apresentados em forma de gráficos e tabelas para uma melhor compreensão da análise qualitativa. Os resultados foram analisados de forma que represente a realidade pesquisada.

7 RESULTADOS DA PESQUISA E DISCUSSÃO

A pesquisa aplicada, na segunda quinzena de setembro deste ano, com os alunos, professores e público externo, usuários ou não da Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre, avaliou, especialmente, o comportamento informacional dos mesmos e também a utilização da Biblioteca, num total de 69 pessoas pesquisadas.

Através dos dados coletados, na primeira parte do questionário, foi possível traçar um perfil do público, com relação às seguintes variáveis: sexo, faixa etária, grau de instrução. Constatou-se que a maioria dos pesquisados é do sexo feminino num percentual de 63%. O estudo de Figueiredo e Paiva (2015, p. 35) aponta exatamente o mesmo percentual de entrevistados no estudo da Médiathèque. Com relação ao grau de instrução verificou-se que a grande maioria é de pessoas com nível superior e/ou mestrado e doutorado, um percentual de 65%, divididos em 46% nível superior e 19% com mestrado ou doutorado, o que nos permite concluir que são pessoas com um alto grau de formação que provavelmente buscam melhorar seu currículo. Ainda observa-se que, um alto percentual de pessoas está cursando educação superior, somando-se esses três níveis de grau de instrução verificamos que a maioria absoluta (91%) possui ou está em fase de conclusão de curso em nível superior.

Gráfico 1 – Comparação do grau de formação dos pesquisados

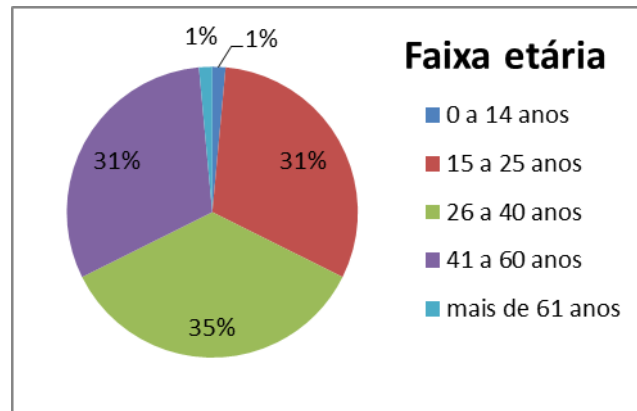


Fonte: Pomatti, 2016

Os pesquisados apresentam uma distribuição de percentual de faixa etária muito homogênea entre três dos distintos intervalos estabelecidos na pesquisa, desprezando-se os intervalos de 0 a 14 anos e o de mais de 61 anos que juntos somam apenas 2% dos pesquisados. Os outros intervalos tem uma média muito parecida, dividindo os 98% do total, de forma que 31% são encontrados nos intervalos de 15 a 25 anos e o mesmo percentual no de

41 a 60 anos e a maioria, 35%, são relativos à faixa etária dos 26 a 40 anos. Ressalta-se que os dados são coerentes com o grau de formação, pois a maioria tem nível superior e para tanto a idade é condizente. São, portanto, pessoas que já tem uma carreira consolidada e buscam no aprendizado de idioma melhorar sua colocação profissional.

Gráfico 2 – Distribuição da faixa etária entre o público da pesquisa



Fonte: Pomatti, 2016

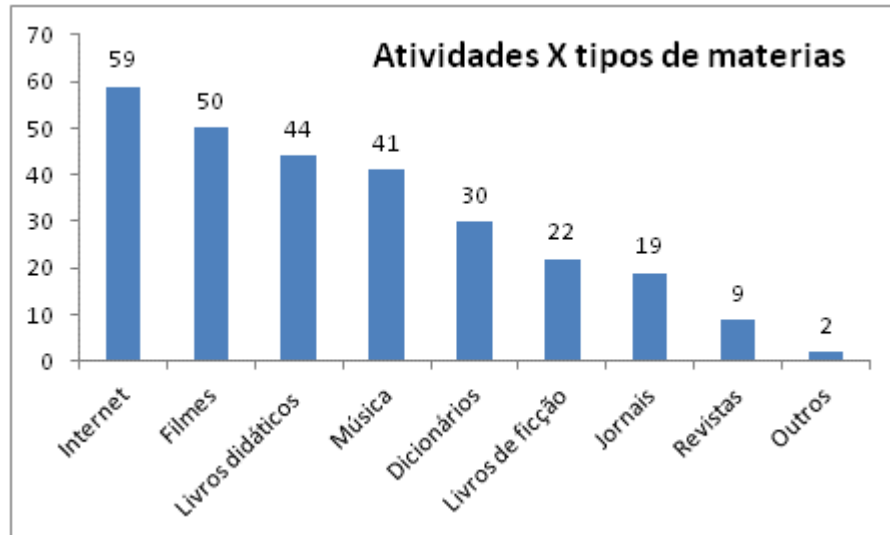
A pesquisa concentrou-se nos alunos da Instituição, uma vez que é seu público alvo. Definiu-se uma amostra de, pelo menos, 15 indivíduos de cada um dos três níveis, níveis estes estabelecidos pela União Europeia para o ensino do idioma das suas línguas oficiais. São eles nível A, B e C. Atualmente, o Instituto Cervantes de Porto Alegre, possui 67 alunos de nível A, 66 de nível B e 12 de nível C. O trabalho de Figueiredo e Paiva (2015, p. 36) ressalta que “quanto maior o nível do curso, menor será o número de alunos matriculados” o que ocorre da mesma forma no Instituto Cervantes de Porto Alegre. Com relação aos usuários externos buscou-se uma amostra proporcional ao número total de inscritos nesta categoria na Biblioteca, e os professores, todos nativos do mundo hispânico, foram pesquisados em sua totalidade.

A próxima parte da pesquisa procurou conhecer os hábitos dos pesquisados com relação ao comportamento informacional, com relação à Biblioteca e conhecimento e uso dos materiais existentes para o aprendizado/ensino do idioma espanhol.

Quando questionados sobre os tipos de materiais que são normalmente utilizados para o desenvolvimento ou complementação de suas atividades relacionadas ao estudo/ensino de espanhol observa-se que os pesquisados utilizam em grande quantidade a internet, seguido por filmes, livros didáticos e música, o que está ilustrado no Gráfico 3. Materiais como dicionários, livros de ficção e outros em suporte papel são menos utilizados, ainda que em um número bastante razoável. Resultado semelhante foi encontrado na pesquisa de Figueiredo e

Paiva (2015, p. 36-37) que destacam que: “a cada dia a internet se configura como uma fonte de informação que vem se tornando a mais utilitária”.

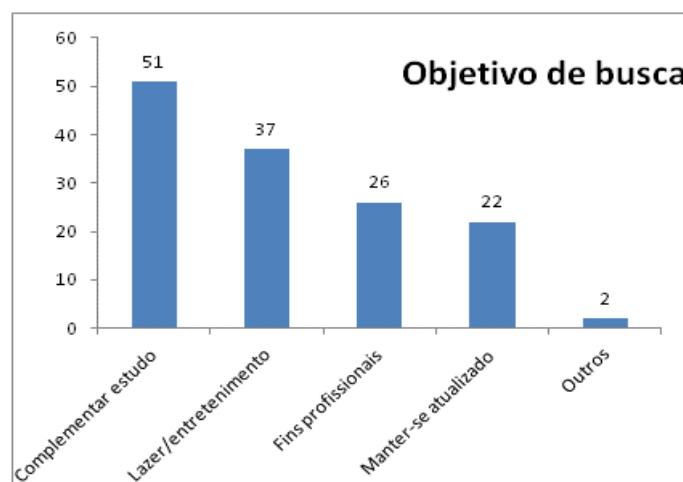
Gráfico 3 – Tipo de materiais utilizados para o desenvolvimento das atividades de aprendizagem/ensino do espanhol



Fonte: Pomatti, 2016

Quando questionados com relação ao objetivo que os levavam a buscar essas informações, a complementação do aprendizado foi a resposta com maior percentual, como era esperado. Porém o lazer/entretenimento também apresentou um bom resultado do qual se pode inferir que as pessoas quando aprendem um novo idioma, tentam incluir o mesmo em suas vidas e rotinas, além de incluir o mesmo em suas atividades profissionais ou no desenvolvimento de seu trabalho, passando assim o novo idioma a ter uma importância global em todos os aspectos de sua vida.

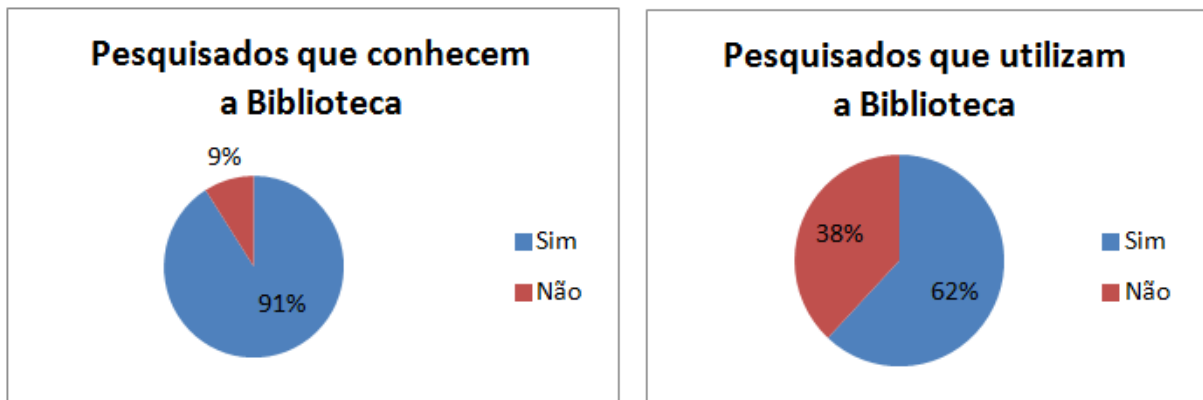
Gráfico 4 – Motivos que levam os pesquisados a buscar informações em espanhol



Fonte: Pomatti, 2016

Os próximos dados apuram se os pesquisados tinham conhecimento da existência da Biblioteca do Instituto Cervantes de Porto Alegre. Ressalta-se que 91% dos sujeitos da pesquisa sabiam da sua existência, porém 9% não possuía o conhecimento da existência da mesma, o que no futuro deve ser solucionado utilizando alguma estratégia distinta das já adotadas, das quais destacam-se as visitas guiadas realizadas para todos os níveis iniciais e informações disponibilizadas na secretaria, redes sociais, página web e nos murais das salas de aula, entre outras.

Gráfico 5 e 6 – Conhecimento da Biblioteca e Usuários que utilizam a Biblioteca



Fonte: Pomatti, 2016

A Biblioteca do Instituto Cervantes oferece uma ampla gama de materiais, alguns em maior quantidade que outros, pois seguem algumas determinações da sede da mesma, com relação ao tipo e quantidade que devem ser incluídos no acervo de cada uma das bibliotecas da rede. Ao verificar nesta pesquisa sobre o conhecimento destes materiais, todos os que a Biblioteca possui foram incluídos permitindo que o pesquisado selecionasse os que ele imagina que a mesma ofereça. O acervo predominante é de literatura; literatura infantil; material didático para a aprendizagem do espanhol como gramáticas, livros de verbos, etc.; dicionários; DVD filmes; CD música; guias de viagem e livros sobre artes, pintura, arquitetura, cultura, cinema, música, gastronomia. Estes materiais são o foco de atuação do Instituto e conseqüentemente da Biblioteca, uma vez que a Instituição tem como missão divulgar a língua e a cultura dos povos Hispânicos. Além disso, por ser uma organização espanhola, a Biblioteca deve ter em seu acervo livros em catalão, basco e galego, pois junto com o espanhol são os quatro idiomas oficiais da Espanha. Também constituem o acervo obras de história, geografia e biografias, além de livros eletrônicos (e-books); gibis; mapas; áudio livros; recursos eletrônicos; periódicos, revistas, jornais e base de dados. O resultado obtido quando questionados sobre que tipo de acervo que a Biblioteca oferece pode revelar alguns aspectos interessantes como, por exemplo, que materiais que estão disponíveis em

pequenas quantidades ou que tenham que ser utilizados de forma virtual como mapas, gibis e bases dados é pouco conhecido pelos usuários. E, por outro lado, materiais como a literatura, dicionários, filmes e o material didático são os que possuem o maior volume de exemplares no acervo e também são os mais conhecidos por parte dos pesquisados. Ao analisar os outros materiais que tiveram um índice de respostas mediano percebe-se que o número de pessoas que conhecem este acervo é pequeno, pois estão disponíveis na Biblioteca, apesar de em quantidade menor e sempre são apresentados nas visitas guiadas, como, por exemplo, acontece com as obras de catalão, basco e galego as quais são manuseadas pelos alunos no momento da visita.

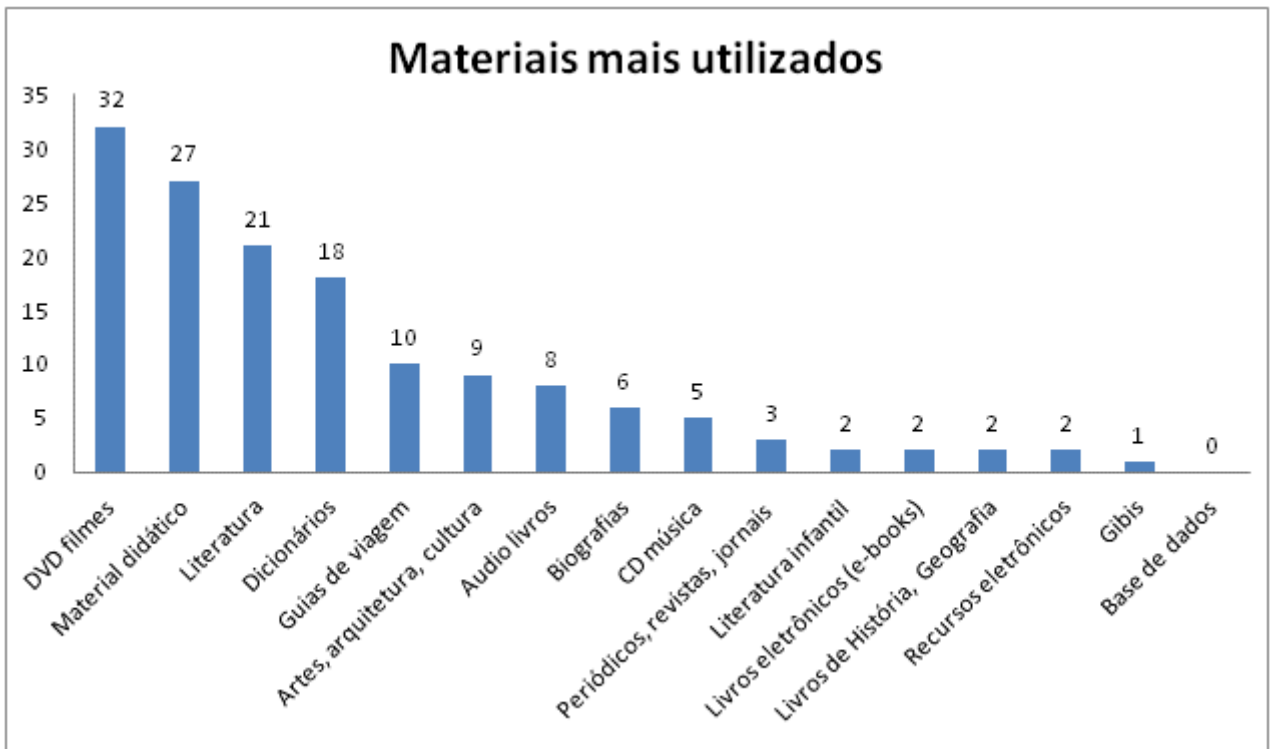
Gráfico 7 – Relação dos materiais que a Biblioteca oferece segundo os pesquisados



Fonte: Pomatti, 2016

Os respondentes deixam evidente que os materiais que eles mais utilizam também são os que eles responderam, na questão anterior, como os que a Biblioteca oferece. Literatura, materiais didáticos, dicionários e o grande campeão de respostas, os filmes, são além de um recurso importante no aprendizado do espanhol, uma fonte de lazer e conhecimento utilizados pelos usuários. Era esperado que os livros em catalão, basco e galego tivessem uma baixa utilização por parte dos usuários, uma vez que o idioma que aprendem é o Espanhol, resultado este comprovado pela pesquisa. Alguns materiais poderiam ser mais empregados para complementar os estudos do idioma, como por exemplo, os áudios livros que auxiliariam na parte fonética dos alunos.

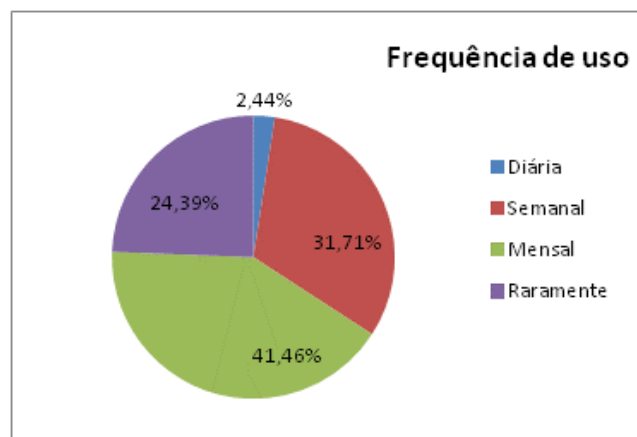
Gráfico 8 – Relação dos materiais mais utilizados pelos usuários



Fonte: Pomatti, 2016

Ao verificar a frequência de uso da Biblioteca por parte dos pesquisados um grande percentual utiliza de forma semanal já que as aulas em alguns casos são de apenas um encontro na semana, ou em outros casos a Biblioteca só está aberta em um dos dois dias em que os alunos se encontram no centro, como é o caso dos alunos que frequentam duas vezes na semana e que podem acessar somente na quarta-feira já que segunda-feira não tem atendimento da Biblioteca por questões administrativas. O número de pessoas que utilizam mensalmente ou raramente é o maior percentual, cabe destacar que muitos alunos têm pouco tempo para a utilização, uma vez que saem de seus trabalhos e vem diretamente para as aulas.

Gráfico 9 – Frequência de uso da Biblioteca



Fonte: Pomatti, 2016

A Biblioteca por questões administrativas não consegue atingir todos os momentos em que os alunos e professores estão presentes no Instituto. Alguns pesquisados escreveram nos comentários que gostariam de poder utilizar a Biblioteca no intervalo, pois para alguns grupos a opção de uso que possuem é apenas no final da aula, ou se quisessem vir em outros períodos em turno oposto ao das aulas. Das turmas pesquisadas três são da modalidade de acesso pós aula. Outras quatro turmas tem a opção de acessar, no dia de sua aula, no intervalo e também após o término das mesma e três que poderiam utilizar somente antes das classes. Isto está condizente com os grupos que foram selecionados para a pesquisa. Em função da falta de pessoas a Biblioteca não pode oferecer a mesma opção de horários para todas as turmas, atendendo antes, durante e após as aulas e em todos os dias da semana.

Gráfico 10 – Período em que os usuários utilizam a Biblioteca



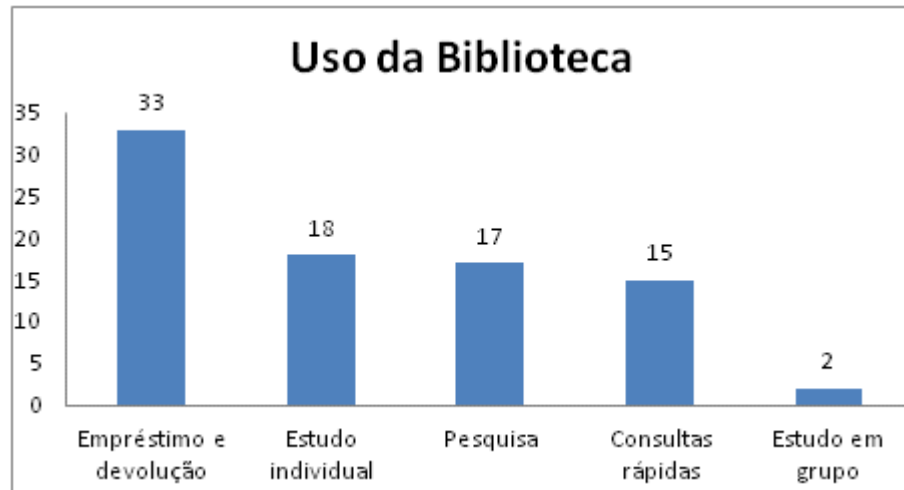
Fonte: Pomatti, 2016

Quando os usuários da Biblioteca foram questionados se a mesma oferecia as informações necessárias para o aprendizado do idioma a resposta foi 100% positiva. O que ratifica todo o trabalho e acervo oferecidos. Mesmo que a justificativa era para respostas negativas, muitos pesquisados deixaram sua opinião de que a Biblioteca é completa, tem o acervo necessário, é bem organizada e com bom atendimento, como pode ser observado no comentário de um dos alunos: “Porque complementa e reforça, através dos filmes e livros, o aprendizado. Aumenta o vocabulário e expressões linguísticas”.

Ao indagar sobre as razões pelas quais a Biblioteca era utilizada, os pesquisados responderam em sua grande maioria que era para empréstimo e devolução de materiais. Outras três opções tiveram um percentual muito parecido que são: consultas rápidas, estudo individual e pesquisa, o que ratificam a importância da Biblioteca dentro do ambiente de aprendizagem do instituto, como um complemento das atividades desenvolvidas em sala de

aula. Poucos utilizam a Biblioteca para estudo em grupo, o que é reflexo de uma proposta metodológica na qual não é solicitado este tipo de tarefa aos alunos.

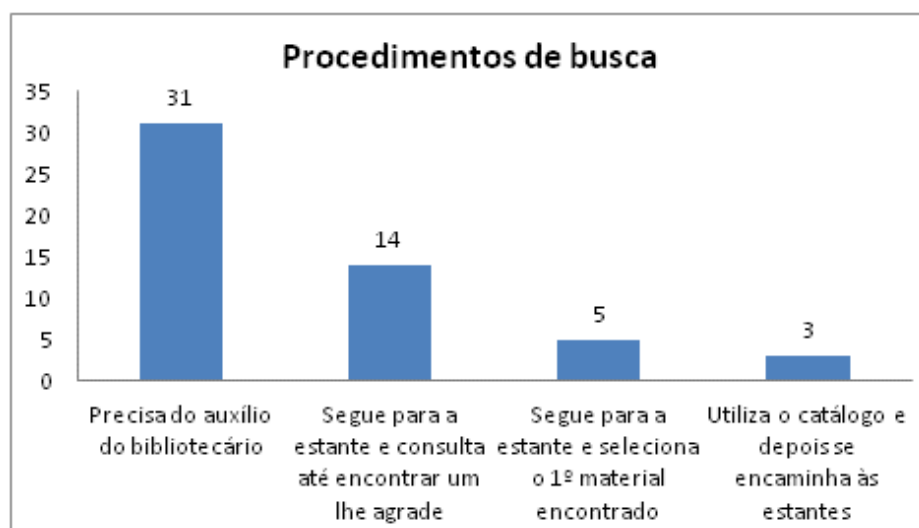
Gráfico 11 – Motivos pelos quais os pesquisados utilizam a Biblioteca



Fonte: Pomatti, 2016

O profissional da informação é ferramenta chave em uma instituição como os que tem as características do Instituto, pois ele orienta os usuários em um universo que para eles é em maior parte desconhecido, tendo em vista que os diretores de cinema, escritores de literatura, estudiosos da língua são distintos aos que eles habitualmente tem alcance. No caso desta pesquisa a Biblioteca também é especializada, mas o usuário não é um especialista da área com exceção dos professores. O resultado encontrado na pesquisa deixa claro esta realidade. O catálogo tem pouca importância e utilização, pois em geral a busca não é por um autor ou obra em específico e sim por algo que tenha a ver com as preferências e necessidade individuais.

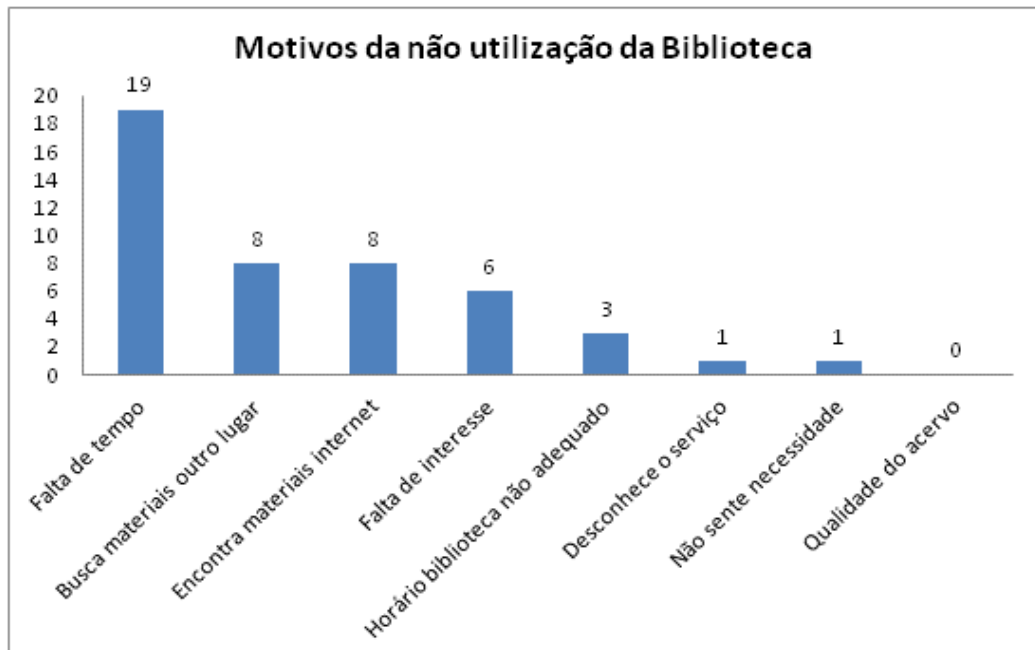
Gráfico 12 – Como o usuário procede para buscar a informação na Biblioteca



Fonte: Pomatti, 2016

Ao questionar aos pesquisados que haviam respondido anteriormente que não utilizavam a Biblioteca (Gráfico 6) sobre quais são os motivos que o impediam de utilizar a mesma a maior parte respondeu que era por falta de tempo, seguidos por acesso aos materiais na internet e pela opção de encontrar materiais em outros lugares. O restante de motivos são por percentuais menores, ainda que alguns podem ser considerados importantes como a questão do horário e o desconhecimento da mesma.

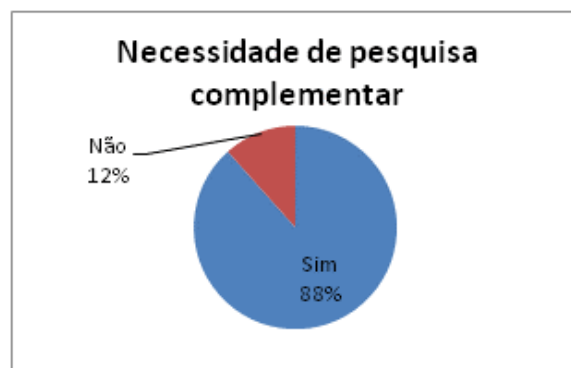
Gráfico 13 – Motivos pelos quais os pesquisados não utilizam a Biblioteca



Fonte: Pomatti, 2016

No que concerne à necessidade do usuário em pesquisar para complementar as suas aulas e/ou outras atividades que desempenha o resultado obtido é extremamente importante, pois revelou que as pessoas sabem que é fundamental seguir buscando informações para acrescentar novas informações às mais diferentes atividades de suas rotinas.

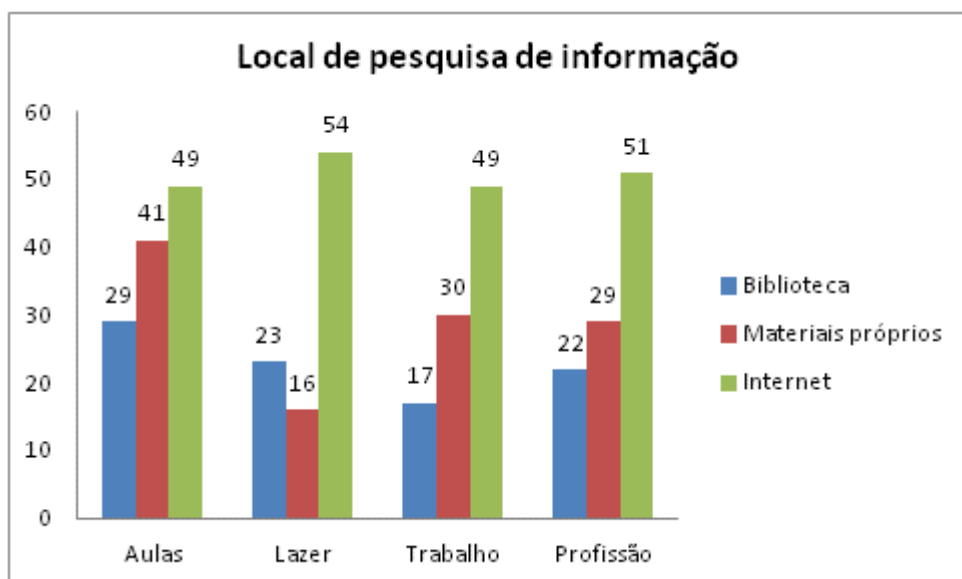
Gráfico 14 – Necessidade dos usuários realizarem pesquisas complementares para desempenho de suas atividades



Fonte: Pomatti, 2016

No tocante ao local de costume para a realização de pesquisa para atividades como as aulas, lazer, trabalho e formação profissional a Internet é o lugar preferido dos pesquisados para suprir suas necessidades informacionais, mesmo resultado obtido na questão sobre o local de busca de materiais para o aprendizado e ensino do espanhol (Gráfico 3). Em último lugar se encontra a Biblioteca, sendo apenas em um quesito superior aos materiais próprios no que concerne ao lazer. Deduz-se assim que uma inferior utilização da Biblioteca não é apenas um problema restrito no quesito de aulas e sim uma falta de interesse por parte dos usuários em distintos aspectos de suas vidas.

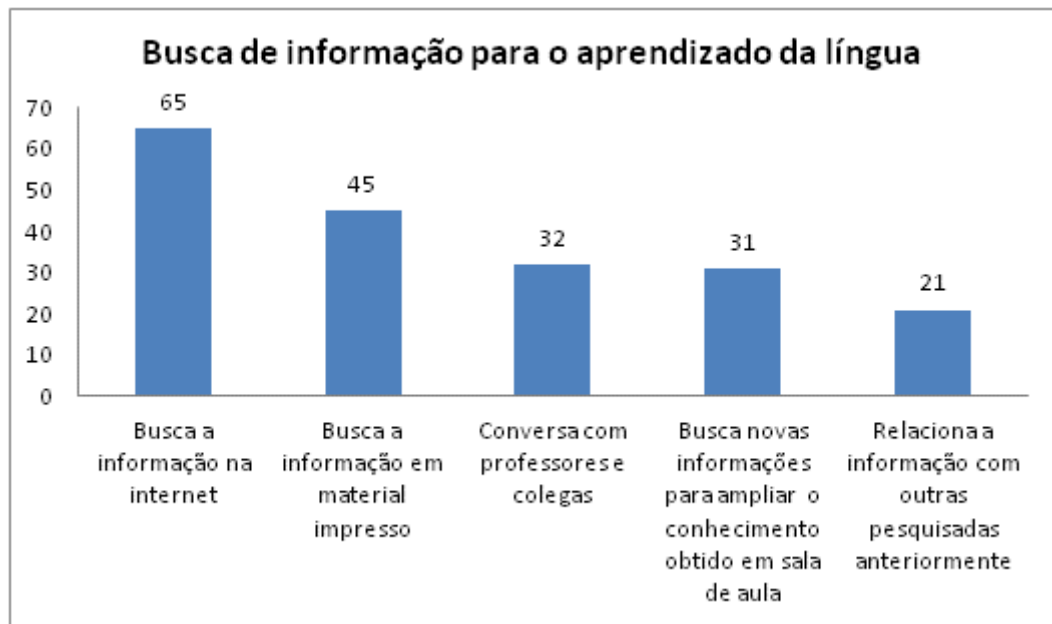
Gráfico 15 – Local de pesquisa de acordo com o tipo de atividade



Fonte: Pomatti, 2016

Os pesquisados mais uma vez corroboram que a internet é a forma de suprir suas necessidades de informação para o aprendizado da língua. Nesta questão cabe ressaltar que o material em papel ainda desempenha um papel muito importante no que concerne ao estudo do espanhol. As outras opções também tiveram resultados significativos e o que podemos inferir é que a necessidade de busca faz com que as pessoas procurem dialogar também com seus colegas e professores, além de relacionar a informação com conhecimentos obtidos em sala de aula e também propicia a busca de novas informações para ampliar o universo informacional.

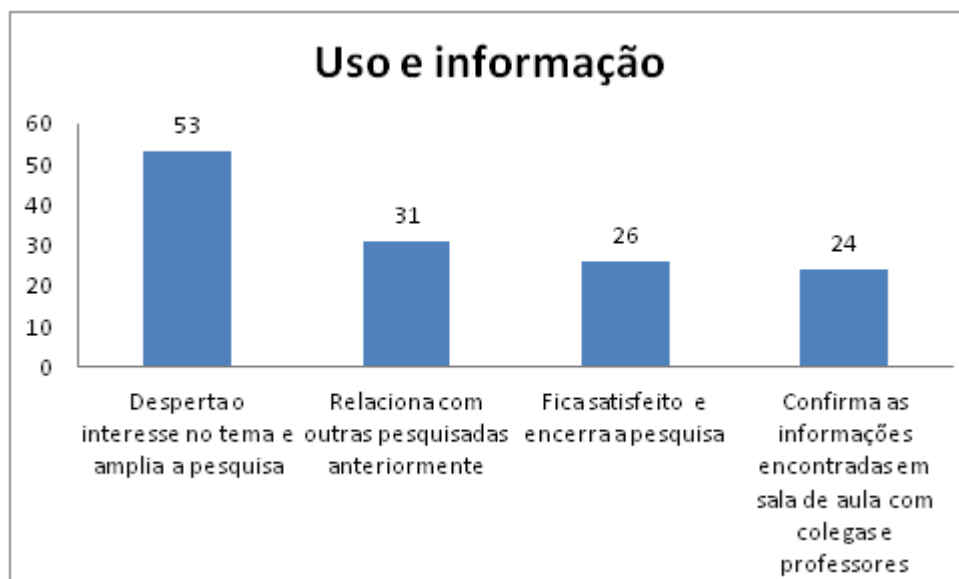
Gráfico 16 – Forma de realizar a busca de informações para o aprendizado da língua



Fonte: Pomatti, 2016

Outro questionamento que corrobora com a questão anterior é o que foi respondido na pergunta sobre o que acontece quanto ao uso da informação encontrada. O maior índice de respostas é o que pertence ao despertar o interesse no tema e ampliar a pesquisa. Além disso o menor resultado é o que fica satisfeito e encerra a pesquisa. Pelos dados obtidos deduz-se que quanto mais informações a pessoa tem acesso, mais seu instinto de pesquisa é aguçado.

Gráfico 17 – Aplicação das informações encontradas nas buscas



Fonte: Pomatti, 2016

A última pergunta do questionário tinha o objetivo de verificar se o usuário possuía sugestões ou críticas sobre a Biblioteca. Vários pesquisados sugeriram a ampliação do horário de atendimento da Biblioteca. Outros, ressaltaram que a Biblioteca é completa, tem o acervo necessário e de qualidade, bem organizada e com excelente atendimento. Destaca-se o comentário de um deles que diz: “a Biblioteca é uma ferramenta essencial e maravilhosa com um serviço notável”.

8 CONCLUSÃO

Com base no resultado da pesquisa podemos concluir que o comportamento informacional dos usuários do IC nas suas atividades de busca de informação ocorre basicamente através do uso da internet nas atividades de aula, lazer, trabalho e/ou profissão.

O público do IC é em sua maioria formado por pessoas com formação acadêmica superior e possuem maior conhecimento sobre distintas fontes de informação. Embora a internet seja a fonte mais utilizada pelos usuários, outras fontes também apresentaram um número significativo de utilização, caracterizando assim que o uso ou a falta de uso de alguns materiais, não se dá pela falta de conhecimento das fontes disponíveis, mas sim pela falta de tempo.

Outro aspecto comprovado pela pesquisa, que deve ser destacado, é a necessidade das pessoas em complementar as informações que possuem para o desempenho de suas atividades. Isto demonstra que, o atual perfil dos usuários é estar em constante busca na ampliação de seus conhecimentos.

Para os pesquisados, os principais tipos de materiais que auxiliam na complementação ou desenvolvimento do aprendizado do espanhol, são materiais em suportes interativos como internet, filmes e música. Resultado semelhante está comprovado pela estatística da Biblioteca, que tem como material mais emprestado os filmes, confirmando os resultados encontrados em pesquisas semelhantes, em outros centros de idiomas, com o mesmo tipo de público.

Embora os materiais em mídias eletrônicas tenham sido os preferidos pelos pesquisados, existe um público que faz uso de materiais impressos, principalmente livros de literatura e materiais didáticos, ainda que, estes mesmos materiais sejam oferecidos em suporte eletrônico, sugerindo assim, que o papel tem seu público fiel.

Cabe destacar que, um grande percentual dos pesquisados, afirmaram que para realizar a busca de informações na Biblioteca necessitam da ajuda do bibliotecário. Com isso, deduz-se que uma das razões para este fato é por se tratar de uma biblioteca especializada, onde o conhecimento das fontes não é de total domínio do usuário, para tanto tem que contar com as indicações, a experiência e a mediação do profissional que possui este conhecimento.

Algumas respostas encontradas na pesquisa mostraram a necessidade de outro ponto de partida para novos estudos, como por exemplo, a baixa utilização do catálogo. Não é utilizado por falta de conhecimento, ou não é necessário, ou ainda por falta de interesse?

Como toda a pesquisa, esta encontrou resultados já esperados, como o uso da internet na busca por informações. Por outro lado, outros aspectos surpreenderam como, um significativo número de pessoas que preferem e utilizam materiais impressos, a necessidade do auxílio e interação do bibliotecário e outros que são ponto de partida para novos estudos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica.

Informação em Pauta, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/index.php/informacaoempauta/article/view/2970/2694>>. Acesso em : 21 ago. 2016.

ARAÚJO, C. A. Á. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, v.22, n. 1 p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896/7372>>. Acesso em: 23 ago. 2016.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 2006.

CORRÊA, Elisa C.D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, dez. 2014. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>>. Acesso em: 01 set. 2016.

DERR, Richard L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing & Management**, Oxford, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0306457383900018>>. Acesso em: 30 maio 2016.

DIAS, A.A.C; CHAVES FILHO, H. A gênese sócio-histórica da ideia de interação e interatividade. In: **Tecnologias na Educação e formação de professores**. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/aires/unoparvirtual/textos/geneseinter.pdf> Acesso em: 17 set 2016.

ELLIS, D. Behavioral approach to informations retrieval system design. **Journal of Documentation**, London, v. 45, n. 3, p. 171-212, sept. 1989.

FIGUEIREDO, Dijanice Alves; PAIVA, Eliane Bezerra. Estudo do Comportamento Informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 20, n. 42, p. 30-43, abr. 2015. ISSN 1518-2924. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n42p30>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

FIGUEIREDO, Nice. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/2354>>. Acesso em: 15 maio 2016.

FIGUEIREDO, Nice. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 3/4, p. 155-168, jul./dez. 1978.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em: <<http://site.ebrary.com/lib/minhabibliotecaufrgs/detail.action?docID=10824884>>. Acesso em: 10 maio 2016.

INSTITUTO CERVANTES. **La institución**. Madrid, 2016. Disponível em: <http://www.cervantes.es/sobre_instituto_cervantes/informacion.htm>. Acesso em: 05 abr. 2016.

KULTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, June 1991.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/463/1468>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

ODDONE, Nanci; SILVEIRA, Martha Martinez. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/797>>. Acesso em: 20 mai. 2016.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão – LMP/UFSC. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/351/415>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

SANTOS, Andréa Pereira; CALDAS, Fernanda Corrêa. Comportamento informacional e avaliação de serviços bibliotecários. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 26, n. 1, p. 91-101, jan./abr. 2016. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/23072>>. Acesso em: 15 ago. 2016.

SANTOS, N. G. F. Biblioteca escolar em cursos de idiomas como suporte informacional no aprendizado de língua estrangeira: estudo de caso do Centro Interescolar de Línguas (CIL) de Brasília. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/7106/1/2013_NadiaGaldinoFreitasdosSantos.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2016.

SAVOLAINEN, R. **Everyday information practices**: a social phenomenological perspective. Lanham: Scarecrow, 2008.

TARGINO, Maria das Graças. Novas tecnologias de comunicação: mitos, ritos ou ditos? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 1-17, ago. 1995.

TAYLOR, R. S. **Value-added processes in information systems**. Norwood: Ablex Publishing, 1986.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in the information life cycle. **Journal of the American Society and Information Science**, Hoboken, v. 33, n. 5, p. 341-346, sept. 1982.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, Santa Rosa, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

WILSON, T. D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, june 1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p. 3-15, mar. 1981.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A - MODELO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Esta pesquisa tem por objetivo analisar como os usuários do Instituto Cervantes buscam informações para melhorar seu conhecimento do idioma estudado, e se a Instituição atende às suas necessidades.

QUESTIONÁRIO

1 - Sexo Masculino () Feminino ()

2 - Faixa Etária

() 0 a 15 anos () 15 a 25 anos () 26 a 40 anos () 41 a 60 anos () mais de 61 anos

3 - Grau de instrução

() Ensino Fundamental Completo () Ensino Médio Completo
 () Ensino Fundamental Incompleto () Ensino Médio Incompleto
 () Superior Completo () Superior Incompleto
 () Mestrado/doutorado

4 – Qual seu vínculo atualmente com o Instituto Cervantes?

Aluno nível A () Aluno nível B () Aluno nível C ()

() Professor () Usuário externo

5 – Para o desenvolvimento de suas atividades relacionadas ao estudo/ensino de espanhol você normalmente busca as informações em que tipo de materiais?

() jornais () revistas () livro didáticos () internet
 () filmes () música () dicionários () livros de ficção
 () outros. Quais? _____

6 – Qual é o objetivo que o leva a buscar essas informações?

() Para complementar as aulas/estudo
 () Para lazer/entretenimento
 () Para fins profissionais
 () Para se manter atualizado
 () Outros. Quais? _____

7 – Você conhece a biblioteca do Instituto Cervantes?

() Sim () Não Em caso negativo passe para a questão 17.

8 – Se você conhece, faz uso da mesma?

() Sim () Não

9 – Dos materiais relacionados abaixo, quais, em sua opinião, a biblioteca oferece?

Literatura		Livros em catalão, basco e galego	
Literatura infantil		Livros eletrônicos (e-books)	
Dicionários		Guias de viagem	
Gibis		Livros de História, Geografia	
Mapas		Biografias	
DVD filmes		Recursos eletrônicos	
CD música		Periódicos, revistas, jornais	
Audio livros		Base de dados	
Material didático: gramática, verbos, exercícios, etc.			
Livros sobre artes, pintura, arquitetura, cultura, cinema, música, gastronomia			

10 – Quais dos materiais relacionados a seguir você costuma utilizar? Caso não utilize passe para questão 16.

Literatura		Livros em catalão, basco e galego	
Literatura infantil		Livros eletrônicos (e-books)	
Dicionários		Guias de viagem	
Gibis		Livros de História, Geografia	
Mapas		Biografias	
DVD filmes		Recursos eletrônicos	
CD música		Periódicos, revistas, jornais	
Audio livros		Base de dados	
Material didático: gramática, verbos, exercícios, etc.			
Livros sobre artes, pintura, arquitetura, cultura, cinema, música, gastronomia			

11 – Qual é a sua frequência de uso da biblioteca?

diária semanal mensal raramente

12 – Em que momento você frequenta a biblioteca?

antes das aulas no intervalo depois da aula outros

13 – Você acredita que a biblioteca oferece as informações que você necessita para seu aprendizado de línguas?

sim Não Por quê? _____

14 – Você utiliza a biblioteca para:

consultas rápidas estudo em grupo
 estudo individual empréstimo e devolução
 pesquisa

15 – Ao utilizar os materiais existentes na biblioteca você:

precisa do auxílio do bibliotecário
 utiliza o catálogo da biblioteca e depois se encaminha às estantes
 encaminha-se diretamente às estantes e seleciona o primeiro material que encontra
 encaminha-se às estantes e consulta vários materiais até encontrar o que lhe agrada

16 – Se você NÃO utiliza a biblioteca indique os motivos:

desconhece o serviço
 qualidade do acervo
 falta de interesse
 falta de tempo
 obtém os materiais em outro lugar
 não sente necessidade
 encontra os materiais na internet
 o horário da biblioteca não é adequado

17 – Você sente a necessidade de pesquisar para complementar as suas aulas e/ou outras atividades que desempenha?

Sim Não

18 - Onde você costuma realizar suas pesquisas, quando necessário, para as atividades relacionadas na tabela:

Local de pesquisa Atividade	Biblioteca	Materiais próprios	Internet	Outras. Quais?
Aulas				
Lazer				
Trabalho				
Profissão				

19 - De que forma você costuma buscar informações para suprir suas necessidades de aprendizado da língua? (Assinale tantas quanto necessário).

- busca a informação em material impresso
- busca a informação na internet
- relaciona a informação com outras pesquisadas anteriormente
- busca novas informações para ampliar o conhecimento obtido em sala de aula
- conversa com professores e colegas

20 - Ao usar as informações encontradas você: (Assinale tantas quanto necessário).

- Fica satisfeito e encerra a pesquisa
- Desperta o interesse no tema e amplia a pesquisa
- Relaciona com outras pesquisadas anteriormente
- confirma as informações encontradas em sala de aula com colegas e professores

21 - Sugestões e/ou críticas: _____
